



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
PERLINDUNGAN ANAK DAN PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦏꦠꦪꦺꦒꦶꦏꦂꦠ

ꦢꦶꦤꦱꦧꦼꦩꦼꦂꦢꦺꦴꦩꦩꦠꦸꦥꦸꦤꦠꦸꦭꦸꦤꦠꦤꦸꦥꦸꦏꦏꦸꦭꦸꦁꦏꦼꦭꦸꦁꦫꦧꦼꦂꦺꦤꦒꦏꦠꦪꦺꦒꦶꦏꦂꦠ

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos: 55165 Telp. (0274) 515865, 562682

EMAIL: dp3ap2kb @jogjakota.go.id HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.jogjakota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN  
ANAK DAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : / TAHUN 2022

60/KPTS/DP3AP2KB/III/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

DI UPT PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK

KOTA YOGYAKARTA

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK DAN  
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

KOTA YOGYAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur oleh UPT PPA Kota Yogyakarta, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP);
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) di UPT Perlindungan Perempuan dan Anak
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta;
  2. Undang-undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
  3. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
  4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang PemerintahanD aerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  5. Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;
8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;
10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak;
11. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);
12. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan;
13. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
14. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender;
15. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.
16. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana;



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) DI UPT  
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK KOTA YOGYAKARTA
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) di UPT PPA Kota Yogyakarta yang meliputi :
- a. SPP Pengaduan Kasus
  - b. SPP Penjangkauan Korban
  - c. SPP Pengelolaan Kasus
  - d. SPP Penampungan Sementara
  - e. SPP Jasa Persidangan
  - f. SPP Pendampingan Psikologis
  - g. SPP Pendampingan Hukum
  - h. SPP Jasa Persidangan
  - i. SPP Asesmen Dispensasi Perkawinan Anak di Bawah Umur
- KEDUA : SPP sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dijabarkan lebih lanjut dalam Lampiran I – IX Keputusan ini.
- KETIGA : SPP sebagaimana dimaksud Diktum KESATU merupakan pedoman dalam pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak berbasis gender di UPT PPA Kota Yogyakarta.
- KEEMPAT : Keputusan mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Maret 2022  
Kepala



EDY MUHAMMAD

Tembusan :

1. Inspektur Kota Yogyakarta
2. Kepala Bag. Organisasi Setda Kota Yogyakarta

Lampiran I : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta

Nomor : 60/KPTS/DP3AP2KB/III/2022

Tanggal : 29 Maret 2022

## A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

## B. STANDAR PELAYANAN

### Jenis Pelayanan Pengaduan kasus

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li> <li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga</li> </ol>



		<p>Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>2. Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>3. Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>
Sistem, mekanisme, dan prosedur		<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN KASUS</u></b></p> <pre> graph TD     A[Korban datang sendiri] --&gt; B[1. PENGADUAN]     C["Rujukan dari Lembaga lain (FPKK, Puspaga) atau laporan dari wilayah (Satgas Sgrak, MK, PATBM, Masyarakat)"] --&gt; B     D["Melalui hotline service, telpon kantor aplikasi SIKAP"] --&gt; B     B --&gt; E[2. Pencatatan di buku tamu]     E --&gt; F["3. Identifikasi / penggalian awal (identitas, Kronologis singkat, kriteria kewenangan kasus, kriteria standar layanan, kondisi kegawatdaruratan)"]     F --&gt; G["4a. Merujuk segera bila dalam kondisi kegawatdarut atan resiko"]     F --&gt; H["4b. Pengisian form klien (manual/online)"]     F --&gt; I["4c. Pemberian informasi/ koordinasi dengan Lembaga/OPD lain bila tidak sesuai kewenangan kasus atau standar layanan"]     G --&gt; J[5. Asesment]     H --&gt; J     I --&gt; J     J --&gt; K[6. Pencatatan di buku register klien]   </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban datang untuk melakukan pengaduan. Klien bisa datang sendiri, bersama pendamping ( laporan dari wilayah) atau berdasarkan rujukan dari lembaga lain.</li> <li>2. Korban mengisi buku tamu.</li> <li>3. Petugas pengawas kekerasan melakukan identifikasi atau penggalian awal untuk menggali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi identitas korban,</li> <li>- Kronologi kasus singkat</li> <li>- Jenis kasus yang sesuai kriteria standar layanan,</li> <li>- Kewenangan kasus (kewenangan pusat, propinsi, atau kabupaten/kota lain)</li> <li>- Kegawatdaruratan (termasuk resiko tinggi, sedang atau rendah).).</li> <li>- Kasus lama atau kasus baru.</li> </ul> <p>Apabila kasus lama akan dicarikan rekam klien. Apabila kasus baru akan diberikan form klien</p> </li> <li>4. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Merujuk apabila korban termasuk dalam kegawatdaruratan resiko tinggi Bisa langsung diambil tindakan segera sesuai kebutuhan layanan korban.</li> <li>b. Korban mengisi form klien (bisa secara manual atau online)</li> <li>c. Pemberian informasi/ koordinasi dengan Lembaga/OPD lain bila tidak sesuai kewenangan kasus atau standar layanan</li> </ol> </li> <li>5. Asesment untuk melihat masalah dan kebutuhan- kebutuhan dari korban</li> <li>6. Pencatatan di buku register klien</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Sesuai dengan waktu layanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan korban.</p> <p>Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp dengan kondisi risiko tinggi langsung mendapat layanan sesuai kebutuhan.</p>
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan pengaduan</li> <li>2. Asesmen</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang front office</li> <li>• ruang asesmen konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• shelter</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ram</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ol> </li> <li>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>4. Telepon : (0274) 514419</li> <li>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</li> </ol> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir SKM.</li> </ol> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cek administrasi;</li> <li>b) penjangkauan lapangan;</li> <li>c) Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>d) Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	1 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</li> <li>b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap korban yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Maret 2022

Kepala



EDY MUHAMMAD



**Lampiran II : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta**

Nomor : 60/KPTS/DP3AP2KB/III/2022

Tanggal : 26 Maret 2022

**A. PENDAHULUAN**

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Penjangkaun korban

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan</li> </ol>



		<p>Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</p> <p>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban kekerasan dengan kondisi resiko tinggi yang memerlukan tindakan segera untuk keamanam dan keselamatannya</li> <li>2. Korban kekerasan memerlukan layanan tetapi tidak tahu dan tidak mampu mengakses layanan UPT PPA</li> <li>3. Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul> </li> </ol>
Sistem, mekanisme, dan prosedur		<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PENJANGKAUAN KASUS</u></b></p> <pre> graph TD     A[Informasi atau Rujukan dari Lembaga lain (FPKK, Puspaga) atau laporan dari wilayah (Satgas Sgrak, MK, PATBM, masyarakat)] --&gt; B[1. Laporan kasus yang membutuhkan penjangkauan]     C[Informasi dari korban melalui hotline service, telpon kantor aplikasi SIKAP] --&gt; B     D[Konselor /pengawas untuk kebutuhan intervensi lanjutan] --&gt; B     B --&gt; E[2. Verifikasi data, (identitas, kronologi dan kondisi korban)]     E --&gt; F[3. Identifikasi kasus menurut jenis kasus, kondisi resiko korban dan kriteria kewenangan layanan]     F --&gt; G[4. Asesmen awal di locus]     G --&gt; H[5. Penanganan sesuai kebutuhan korban]     H --&gt; I[6. Laporan ke UPT PPA]   </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya laporan kasus kekerasan dari : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi korban melalui hotline service, telepon kantor dan aplikasi SIKAP</li> <li>- Informasi atau rujukan dari lembaga Lembaga lain (FPKK, Puspaga) atau laporan dari wilayah (Satgas Sgrak, MK, PATBM, masyarakat)</li> <li>- Kebutuhan intervensi lanjutan</li> </ul> </li> <li>2. Verifikasi data berupa identitas, kronologi dan kondisi korban</li> <li>3. Petugas pengawas kekerasan melakukan identifikasi atau penggalian awal untuk menggali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- informasi identitas korban,</li> <li>- kronologi kasus singkat</li> </ul> </li> <li>4. Identifikasi kasus menurut : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis kasus (kekerasan terhadap perempuan atau anak yang membutuhkan perlindungan khusus</li> <li>- kondisi resiko korban, apabila resiko tinggi perlu mendapatkan layanan segera</li> <li>- kriteria kewenangan layanan, apabila bukan wilayah kewenangannya segera menghubungi UPT PPA/OPD/lembaga sesuai kewenangannya</li> </ul> </li> <li>4. Asesmen awal di locus</li> <li>5. Memberikan layanan sesuai kebutuhan layanan korban</li> <li>6. Menyampaikan laporan ke UPT PPA</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Sesuai dengan waktu layanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan korban.</p> <p>Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/Whatsapp dengan kondisi resiko tinggi langsung mendapat layanan sesuai kebutuhan.</p>
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjangkauan</li> <li>2. Asesmen</li> <li>3. Layanan sesuai dengan kebutuhan korban</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline service</li> <li>• Aplikasi SIKAP</li> <li>• MOLIN</li> <li>• Mobil dinas</li> <li>• Motor dinas</li> <li>• Kursi roda</li> </ul>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ul> </li> <li>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>4. Telepon : (0274) 514419</li> <li>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</li> </ol>



		<p>Kotak saran/pengaduan.</p> <p>1. Formulir SKM.</p> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <p>a) Cek administrasi;</p> <p>b) penjangkauan lapangan;</p> <p>c) Koordinasi internal /eksternal;</p> <p>d) Koordinasi instansi terkait</p> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	110 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</p> <p>b. Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <p>a. Setiap korban yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</p> <p>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</p> <p>c. Analisa data dan evaluasi.</p> <p>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Maret 2022

Kepala



EDY MUHAMMAD

**Lampiran III : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta**

Nomor : 60/KPTS/DP3AP2KB/III/2022

Tanggal :

**A. PENDAHULUAN**

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan


Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Pengelolaan Kasus

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan</li> </ol>



		<p>Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</p> <p>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul>
	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR LAYANAN PENGELOLAAN KASUS</u></b></p>  <pre> graph TD     A[1. Review Laporan kasus] --&gt; B[2. koordinasi Pengelolaan kasus melalui penyediaan layanan sesuai kewenangan, rujukan atau pelimpahan kasus]     B --&gt; C[3. menentukan pemberian layanan sesuai kebutuhan korban]     C --&gt; D[4. Monitoring/memantau perkembangan kasus]     D --&gt; E[5. Terminasi]     E --&gt; F[6. Koordinasi, monev kasus dan penginputan data ke dalam SIGA, SIMFONI dan SIKAP dan analisa kasus secara periodik] </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajer kasus mereview laporan kasus dari pengawas kekerasan</li> <li>2. Manajer kasus mengkoordinasikan pengelolaan seluruh kasus melalui penyediaan layanan yang sesuai kebutuhan korban yang menjadi kewenangan UPT PPA, rujukan atau pelimpahan kasus</li> </ol>

		<p>kepada lembaga/UPT PPA lainnya</p> <p>3. Menentukan layanan yang dapat diberikan sesuai kebutuhan korban dan menugaskan petugas layanan (satgas sigrak, pengawas, konselor hukum, psikolog atau mediator). Layanan yang dapat diberikan, a.l :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penjangkauan korban</li> <li>• Penampungan sementara</li> <li>• Mediasi</li> <li>• Pendampingan layanan hukum</li> <li>• Pendampingan layanan psikologi</li> <li>• Jasa persidangan</li> <li>• Asesmen psikologi caten</li> </ul> <p>Manajer kasus dapat merujuk atau melimpahkan kasus kepada lembaga/UPT PPA lainnya dengan menyertakan identitas, kronologis, hasil assesment dan rekomendasi layanan.</p> <p>4. Manajer kasus memantau/monitoring kegiatan pendampingan pada seluruh kasus</p> <p>5. Dengan sepengetahuan manajer kasus, konselor dapat memutuskan terminasi layanan, baik kasus yang ditangani, dirujuk maupun dilimpahkan.</p> <p>6. Manajer kasus melakukan koordinasi, monev kasus dan penginputan data kasus dalam SIMFONI, SIGA dan SIKAP serta analisa data kasus secara periodik</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai kebutuhan. 1 jam
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan pengaduan</li> <li>2. Asesmen</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang front office</li> <li>• ruang asesmen konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• shelter</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ram</li> <li>• molin</li> <li>• motor dinas</li> <li>• mobil dinas</li> </ul> <p>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul>



9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>Sms ke 08122780001</li> </ol> </li> <li>Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0274) 514419</li> <li>Hotline Service SIKAP 08112857799</li> </ol> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir SKM.</li> </ol> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek administrasi;</li> <li>penjangkauan lapangan;</li> <li>Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	119 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</li> <li>Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap korban yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>Analisa data dan evaluasi.</li> <li>Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal : 29 Maret 2022  
Kepala



**A. PENDAHULUAN**

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**Jenis Pelayanan Penampungan Sementara**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li> <li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga</li> </ol>



		<p>Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban membutuhkan rumah untuk kemandirian dan keselamatannya</li> <li>2. Tidak ada keluarga/saudara/masyarakat yang bisa menampung dan memberikan rumah aman</li> <li>3. Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul> </li> </ol> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>
	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR LAYANAN PENAMPUNGAN SEMENTARA</u></b></p> <pre> graph TD     A[1. Hasil Asesment] --&gt; B[2. koordinasi Manajer Kasus dengan Pengawas dan konselor]     B --&gt; C[3. Persetujuan korban]     C --&gt; D[4. Persiapan fasilitasi penampungan sementara dan penunjukan petugas layanan]     D --&gt; E[5. Pemberian layanan di penampungan sementara]     E --&gt; F[6. Rencana tindak lanjut]     F --&gt; G[7. Laporan]     G --&gt; H[8. monev] </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawas kekerasan menyampaikan hasil asesmen kepada manajer kasus.</li> <li>2. Manajer kasus berkoordinasi dengan pengawas kekerasan dan konselor (hukum dan psikologi) untuk menentukan pemberian layanan sesuai kebutuhan korban</li> <li>3. Korban mengisi form persetujuan untuk diberi layanan penampungan sementara.</li> <li>4. Manajer kasus menunjuk petugas layanan yang akan mendampingi korban selama diberikan layanan penampungan sementara (satgas sigrak, pengawas, konselor) serta mempersiapkan fasilitasi layanan yang dibutuhkan oleh korban (sarpras penampungan sementara, kebutuhan spesifik korban)</li> <li>5. Pemberian layanan penampungan sementara di tempat yang aman dan nyaman untuk korban dan pemberian barang kebutuhan spesifik korban serta pendampingan (psikologis/hukum) sesuai kebutuhan korban</li> <li>6. Menyusun rencana tindak lanjut untuk menentukan rencana intervensi kasus meliputi rencana tempat tinggal korban selanjutnya dan pendampingan yang sesuai kebutuhan serta perlu tidaknya merujuk korban ke Lembaga lain yang berwenang yang sesuai dengan kebutuhan korban.</li> <li>7. Laporan kepada Ka. UPT PPA secara tertulis.</li> <li>8. Monev korban 3 bulan pasca penampungan sementara untuk melihat perkembangan kasusnya.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 7 x 24 jam
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil asesmen</li> <li>2. Layanan penampungan sementara</li> <li>3. Fasilitas atau sarpras penampungan sementara</li> <li>4. RTL intervensi lanjutan</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang front office</li> <li>• ruang asesmen konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• shelter</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ram</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul> </li> </ul>
8	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPT PPA</li> <li>2. Ka. Sub Bag TU UPT PPA</li> <li>3. Pengawas kekerasan</li> <li>4. Konselor hukum</li> </ol>



		5. Psikolog klinis 6. Satgas sigrak 7. petugas keamanan dan ketertiban
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>Sms ke 08122780001</li> </ol> </li> <li>Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>Telepon : (0274) 514419</li> <li>Hotline Service 08112857799</li> </ol> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir SKM.</li> </ol> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cek administrasi;</li> <li>penjangkauan lapangan;</li> <li>Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	119 orang (sesuai kebutuhan)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</li> <li>Prosedur dan asesment didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap korban yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>Analisa data dan evaluasi.</li> <li>Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal : 29 Maret 2022  
Kepala



**Lampiran V : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta**

Nomor : 60/KPTS/DP3AP2KB/III/2022

Tanggal : 29 Maret 2022

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

### B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Mediasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li> <li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga</li> </ol>



		<p>Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>1. Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul> <p>2. Kasus perdata (konflik hak asuh, anak konflik pengakuan anak, pembagian harta bersama, gono gini), warisan, ganti rugi)</p> <p>3. Kasus pidana delik aduan dimana korban tidak menghendaki proses hukum atau sudah dilaporkan tetapi kasus dicabut korban atau keluarganya</p> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan</li> </ol>
3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR LAYANAN MEDIASI</u></b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[1. Asesmen terkait penyelesaian kasus] --&gt; B[2. Informasi tentang proses mediasi, nama mediator]     B --&gt; C[3. Persiapan mediasi]     C --&gt; D[4. proses mediasi]     D --&gt; E[5. penandatanganan Berita Acara kesepakatan]     E --&gt; F[6. laporan kasus] </pre> </div>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konselor hukum melakukan asesmen lanjutan kepada korban terkait kasus kekerasan yang dialaminya dengan tujuan       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui kondisi korban dalam pengambilan keputusan penyelesaian perkara</li> <li>- Membantu korban memilih jalur penyelesaian perkara tanpa menimbulkan kekerasan berulang</li> <li>- Memfasilitasi pengambilan keputusan yang terbaik bagi dirinya dengan bebas dari tekanan</li> </ul> </li> <li>2. Korban mendapat informasi tentang mediasi sebagai salah satu layanan dengan cara menyelesaikan sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator; informasi nama mediator yang akan memediasi</li> <li>3. Persiapan mediasi, meliputi :       <ul style="list-style-type: none"> <li>- menghubungi para pihak, membangun kepercayaan diri para pihak</li> <li>- Menggali dan memberikan informasi awal mediasi</li> <li>- Menentukan tujuan para pihak, waktu dan tempat pertemuan</li> <li>- Menciptakan situasi kondusif bagi kedua belah pihak</li> </ul> </li> <li>4. Proses mediasi Adapun langkah-langkah mediasi :       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pendahuluan dan sambutan oleh mediat</li> <li>2) presentasi Para pihak untuk menyampaikan permasalahan, kebutuhan dan harapan ke depan</li> <li>3) Kesepahaman awal</li> <li>4) Mendefinisikan dan mengagendakan masalah</li> <li>5) Tawar menawar (negoisasi)</li> <li>6) Pertemuan terpisah</li> <li>7) Pengambilan keputusan terakhir</li> <li>8) Penyusunan kesepakatan</li> <li>9) Penutup</li> </ol> </li> <li>5. Penandatanganan Berita Acara Kesepakatan oleh para pihak diketahui Mediator dan para saksi (bila ada)</li> <li>6. Laporan kasus secara tertulis kepada Ka. UPT PPA Kota Yk</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Mediasi dilaksanakan dengan kesepakatan waktu, Mediasi dilaksanakan maksimal 3 kali dalam satu kasus yang sama Hasil mediasi dilaksanakan sesuai kesepakatan yang sudah diampil.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	Rekes-rekes
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ruang konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi</li> <li>• Meja bundar</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon/Faksimili</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ramo</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul> </li> </ul>



8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konselor hukum</li> <li>2. Mediator dan komediator</li> <li>3. Pengawas kekerasan</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ol> </li> <li>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>4. Telepon : (0274) 514419</li> <li>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</li> </ol> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir SKM. (offline dan online)</li> </ol> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cek administrasi;</li> <li>b) Cek lapangan;</li> <li>c) Koordinasi internal /eksternal;</li> <li>d) Koordinasi instansi terkait</li> </ol> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</li> <li>b. Prosedur dan pendampingan hukum didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap korban yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>



**Lampiran VI : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta**

**Nomor** : 60/KPTS/DP3AP2KB/III/2022  
**Tanggal** : 29 Maret 2022

### A. PENDAHULUAN

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan

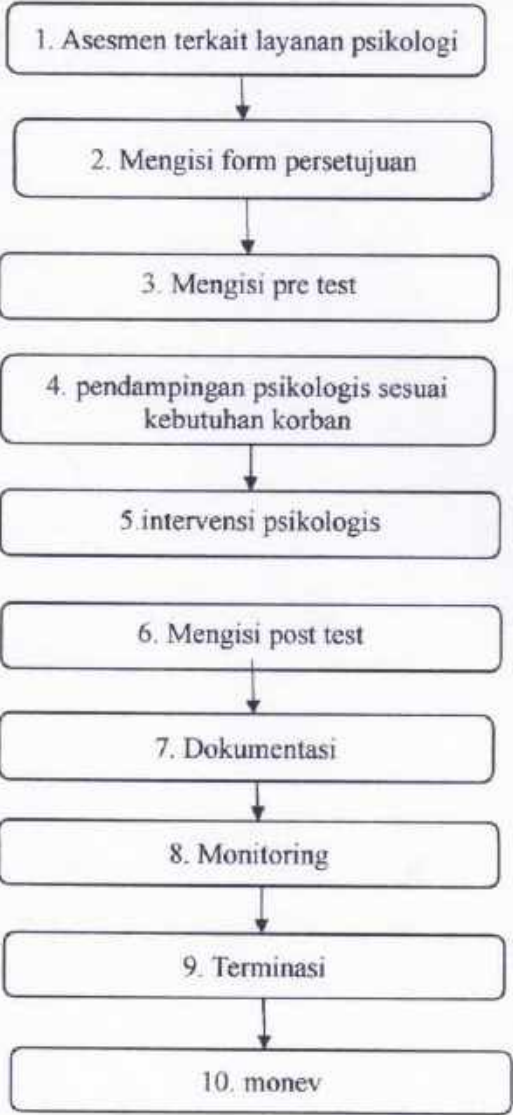
Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

### B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan Pendampingan Psikologi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li> <li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan,</li> </ol>



		<p>Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>
3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PENDAMPINGAN HUKUM</u></b></p>  <pre> graph TD     A[1. Asesmen terkait layanan psikologi] --&gt; B[2. Mengisi form persetujuan]     B --&gt; C[3. Mengisi pre test]     C --&gt; D[4. pendampingan psikologis sesuai kebutuhan korban]     D --&gt; E[5.intervensi psikologis]     E --&gt; F[6. Mengisi post test]     F --&gt; G[7. Dokumentasi]     G --&gt; H[8. Monitoring]     H --&gt; I[9. Terminasi]     I --&gt; J[10. monev]   </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Psikolog klinis melakukan asesmen terkait layanan psikologi</li> <li>2. Korban mengisi form persetujuan mendapatkan intervensi layanan psikologi</li> <li>3. Korban mengisi pre test untuk mengetahui kondisi psikologis korban sebelum pendampingan psikologis</li> <li>4. Korban mendapat pendampingan psikologis sesuai kebutuhan korban.</li> <li>5. Korban mendapat intervensi psikologis atau dirujuk sesuai kebutuhan (seperti pemeriksaan psikologis dll)</li> <li>6. Korban mengisi post test untuk mengetahui kondisi psikologis korban setelah pendampingan psikologis</li> <li>7. Dalam pendampingan psikologis akan dibuat dokumentasi dalam bentuk laporan oleh psikolog klinis</li> <li>8. Secara berkala, Ka. UPT PPA akan melakukan monitoring untuk kasus yang ditangani</li> <li>9. Bila pendampingan dianggap sudah selesai (cukup) akan dinyatakan selesai (terminasi) dengan ditandatanganinya Berita Acara Terminasi oleh korban dan psikolog klinis</li> <li>10. Setelah 3 bulan diadakan monev kepada korban untuk melihat sejauhmana kondisi korban pasca terminasi</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Pendampingan psikologis diberikan sesuai kebutuhan korban, tidak ada batas waktu sampai ada terminasi (form terminasi)
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assessment</li> <li>2. Konseling</li> <li>3. Teraphy/intervensi psikologis</li> <li>4. HPP (koordinasi dengan lembaga yang berwenang)</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ruang konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• Ruang ramah anak</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ram</li> </ul> <p>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Psikolog klinis</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ol> </li> </ol>



		<p>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</p> <p>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@yogjakota.go.id">ppa@yogjakota.go.id</a></p> <p>4. Telepon : (0274) 514419</p> <p>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</p> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <p>1. Formulir SKM.</p> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <p>a) Cek administrasi;</p> <p>b) Penjangkauan lapangan;</p> <p>c) Koordinasi internal /eksternal;</p> <p>d) Koordinasi instansi terkait</p> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</p> <p>b. Prosedur dan pendampingan hukum didukung oleh SDM Advokat yang berkompeten di bidang tugasnya.</p>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <p>a. Setiap klien yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</p> <p>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</p> <p>c. Analisa data dan evaluasi.</p> <p>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Maret 2022

Kepala



EDY MUHAMMAD

**Lampiran VII: Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta**

Nomor : 60/KEPTS/DP3AP2KB/III/2022

Tanggal : 29 Maret 2022

**A. PENDAHULUAN**

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Layanan Pendampingan Hukum

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga,</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li> <li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</li> </ol>



		<p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan (dilampiri identitas dan kronologi kasus)</li> </ol>
3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN PENDAMPINGAN HUKUM</u></b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[1. Asesmen terkait layanan hukum] --&gt; B[2. konseling hukum, informasi mengenai proses penegakan hukum,]     B --&gt; C[3. Mengisi form persetujuan]     C --&gt; D[4. pendampingan hukum sesuai kebutuhan korban]     D --&gt; E[5. Dokumentasi]     E --&gt; F[6. Monitoring]     F --&gt; G[7. Terminasi]     G --&gt; H[8. monev] </pre> </div> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konselor hukum melakukan asesmen terkait layanan hukum</li> <li>2. Konselor hukum memberikan konseling hukum, informasi mengenai proses penegakan hukum, hak atas bantuan hukum</li> <li>3. Korban mengisi form persetujuan mendapatkan intervensi layanan hukum</li> <li>4. Korban mendapatkan layanan pendampingan hukum oleh konselor hukum sesuai yang dibutuhkan korban.. Bagi korban yang membutuhkan langkah litigasi seperti untuk kasus KDRT, perkosaan, pelecehan seksual, pencabulan, maka akan diambil tindakan pendampingan dan dikuasakan secara hukum kepada advokat UPT PPA untuk penanganan kasus tersebut secara hukum.</li> </ol>

		<p>Adapun pelayanan non litigasi meliputi verifikasi, mediasi (contoh pada kasus perebutan hak asuh anak dll)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Dalam pendampingan hukum akan dibuat dokumentasi dalam bentuk laporan oleh konselor hukum/advokat.</li> <li>6. Secara berkala, Ka. UPT PPA akan melakukan monitoring untuk kasus yang ditangani</li> <li>7. Bila pendampingan dianggap sudah selesai (cukup) akan dinyatakan selesai (terminasi) dengan ditandatanganinya Berita Acara Terminasi oleh korban dan konselor</li> <li>8. Setelah 3 bulan diadakan monev kepada korban untuk melihat sejauhmana kondisi korban pasca terminasi</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sampai dengan ditetapkannya Putusan Pengadilan.(Litigasi)</li> <li>- Sampai ditandatanganinya Surat kesepakatan (non litigasi)</li> </ul>
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assessment</li> <li>2. Memberikan layanan konseling tatap muka, telepon, chatting.</li> <li>3. Mendampingi klien dalam proses hukum</li> <li>4. Memuat rekes-rekes ( surat kuasa, gugatan, jawab jinawab, kesimpulan, surat kesepakatan damai).</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ruang konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• Ruang ramah anak</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ram</li> </ul> <p>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konselor hukum</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ul> </li> <li>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>4. Telepon : (0274) 514419</li> <li>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</li> </ol> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir SKM.</li> </ol>



		<p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <p>a) Cek administrasi;  b) Penjangkauan lapangan;  c) Koordinasi internal /eksternal;  d) Koordinasi instansi terkait</p> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	2 orang
12.	Jaminan pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya, b. Prosedur dan pendampingan hukum didukung oleh SDM Advokat yang berkompeten di bidang tugasnya
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <p>a. Setiap klien yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</p> <p>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</p> <p>c. Analisa data dan evaluasi.</p> <p>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Maret 2022

Kepala



EDY MUHAMMAD

**Lampiran VIII : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta**

Nomor : 60/KEPPS/DP3AP2KB/III/2022  
Tanggal : 29 Maret 2022

**A. PENDAHULUAN**

- B. Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan
- C. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

**D. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Jasa persidangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li> <li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li> <li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li> <li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li> <li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga</li> </ol>



		<p>Berencana Kota Yogyakarta</p> <p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>1. Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta</p> <p>2. Jasa persidangan meliputi jasa persidangan perdata kasus berbasis gender (perceraian , pengasuhan anak)</p> <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. KMS / surat keterangan tidak mampu</li> <li>3. Surat rujukan dari lembaga yang merujuk bila merupakan kasus rujukan</li> <li>4. Surat keterangan RT / RW / kelurahan / BP4 (bila diperlukan)</li> <li>5. Surat gugatan</li> <li>6. Lampiran bukti-bukti surat / dokumen (copy buku nikah, akta kelahiran anak)</li> </ol>
3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>PROSEDUR PELAYANAN JASA PERSIDANGAN</u></b></p> <pre> graph TD     A[1. Asesmen terkait layanan hukum] --&gt; B[2. Informasi tentang proses penegakan hukum, konseling hukum, hak atas bantuan hukum informasi mengenai hukum]     B --&gt; C[3. pendampingan hukum perdata (litigasi)]     C --&gt; D[4 Layanan hukum ke pengadilan (PA/PN)]     D --&gt; E[5. panjar biaya perkara]     E --&gt; F[6 Penyerahan e billing ke adm keuangan]     F --&gt; G[7. Proses transfer oleh DP3AP2KB]     G --&gt; H[8. Daftar ke PA/PN untuk menerima nomer perkara gugatan]     H --&gt; I[9. menunggu panggilan sidang]   </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korban mendapatkan asesmen terkait layanan hukum</li> <li>2. Korban mendapat konseling hukum, informasi mengenai proses penegakan hukum, hak atas bantuan hukum</li> <li>3. Korban akan mendapatkan pendampingan sesuai kebutuhannya dalam hal ini pendampingan hukum perdata oleh konselor hukum.</li> <li>4. Korban mendaftarkan surat gugatan ke PA /PN dengan membawa syarat-syarat yang ditentukan oleh pengadilan</li> <li>5. Bila syarat sudah terpenuhi, korban diberi e billing sebagai biaya panjar.</li> <li>6. E Billing selanjutnya diberikan ke administrasi keuangan UPT PPA</li> <li>7. E Billing dibawa ke Bendahara Pengeluaran DP3AP2KB untuk proses transfer dengan lampiran 1 berkas dokumen.</li> <li>8. Setelah ditransfer kembali ke PN/PA untuk menyerahkan surat gugatan dan dokumen-dokumen untuk diberi nomor perkara,</li> <li>9. Menunggu panggilan sidang</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Lama sidang sampai putusan Kurang lebih 6 bulan
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	Rekes-rekes
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ruang konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon/Faksimili</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ramo</li> </ul> </li> <li>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul> </li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. DP3AP2KB Kota Yk</li> <li>2. Kepala UPT PPA</li> <li>3. Ka. Sub Bag Keuangan DP3AP2KB</li> <li>4. Pengawas kekerasan</li> <li>5. Konselor hukum</li> <li>6. Petugas Administrasi kantor</li> <li>7. Administrasi keuangan</li> <li>8. Bendahara pengeluaran DP3AP2KB</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>b) Sms ke 08122780001</li> </ul> </li> <li>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></li> <li>4. Telepon : (0274) 514419</li> </ol> </li> </ul>



		<p>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</p> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <p>1. Formulir SKM. (offline dan online)</p> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <p>a) Cek administrasi;</p> <p>b) Cek lapangan;</p> <p>c) Koordinasi internal /eksternal;</p> <p>d) Koordinasi instansi terkait</p> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	8 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</p> <p>b. Prosedur dan pendampingan hukum didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <p>a. Setiap korban yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</p> <p>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</p> <p>c. Analisa data dan evaluasi.</p> <p>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Kepala



EDY MUHAMMAD

Layanan Asesmen Dispensasi Perkawinan Anak  
di bawah Umur

Lampiran IX : Keputusan Ka. DP3AP2KB  
Kota Yogyakarta tentang SPP  
di UPT PPA Kota Yogyakarta

Nomor : 60/KPTS/DP3AP2KB/II/2022

Tanggal : 29 Maret 2022

**A. PENDAHULUAN**

Sesuai amanat Permen PPPA NO 4 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PPA, maka UPT PPA Kota Yogyakarta sebagai unit pelaksana teknis operasional di bidang perlindungan perempuan dan anak memberikan 6 layanan dasar, yaitu layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara dan pendampingan

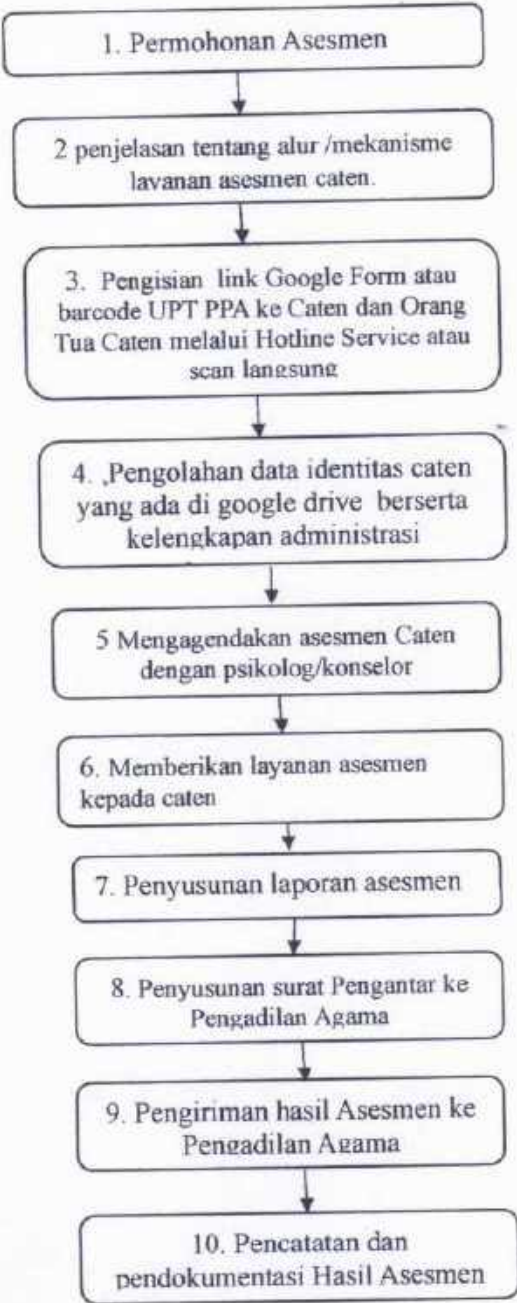
Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi, UPT PPA sebagai salah satu unit kerja penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta.

**B. STANDAR PELAYANAN**

**Jenis Layanan Asesmen Dispensasi Perkawinan Anak di bawah Umur**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;</li><li>2. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li><li>3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016;</li><li>5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Anak;</li><li>6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;</li><li>7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomer 2 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak</li><li>8. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 56);</li><li>9. Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban kekerasan;</li><li>10. Peraturan Walikota Nomor 52 tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;</li><li>11. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2013 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Berbasis Gender</li><li>12. Peraturan Walikota Nomor 130 Tahun 2020 Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</li></ol>



		<p>13. Peraturan Walikota Nomor 101 Tahun 121 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta</p>
2.	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>1. Rekomendasi Pengadilan Agama Kota Yogyakarta  2. Bila memenuhi salah satu syarat di bawah ini :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korban kekerasan merupakan warga yang ber KTP Yogyakarta, dan atau</li> <li>• Korban kekerasan berdomisili di Kota Yogyakarta.</li> <li>• Korban kekerasan merupakan masyarakat yang mendapat kekerasan berbasis gender dengan lokus Kota Yogyakarta</li> </ul> <p>Persyaratan administrasi :</p> <p>1. KTP caten dan orang tua caten</p>
3.	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR LAYANAN ASESMEN DISPENSASI PERKAWINAN ANAK DI BAWAH UMUR</b></p>  <pre> graph TD     A[1. Permohonan Asesmen] --&gt; B[2 penjelasan tentang alur /mekanisme layanan asesmen caten.]     B --&gt; C[3. Pengisian link Google Form atau barcode UPT PPA ke Caten dan Orang Tua Caten melalui Hotline Service atau scan langsung]     C --&gt; D[4. Pengolahan data identitas caten yang ada di google drive beserta kelengkapan administrasi]     D --&gt; E[5 Mengagendakan asesmen Caten dengan psikolog/konselor]     E --&gt; F[6. Memberikan layanan asesmen kepada caten]     F --&gt; G[7. Penyusunan laporan asesmen]     G --&gt; H[8. Penyusunan surat Pengantar ke Pengadilan Agama]     H --&gt; I[9. Pengiriman hasil Asesmen ke Pengadilan Agama]     I --&gt; J[10. Pencatatan dan pendokumentasi Hasil Asesmen] </pre>

		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caten mengajukan permohonan asesmen melalui cara datang langsung ke UPT PPA atau melalui hotline service.</li> <li>2. Caten mendapatkan penjelasan tentang alur /mekanisme layanan asesmen caten.</li> <li>3. Caten mengisi form caten dan orang tua caten secara offline atau melalui link Google Form atau barcode UPT yang diberikan melalui Hotline Service atau scan langsung</li> <li>4. Pengawas mengolah data identitas caten yang ada di google drive beserta kelengkapan administrasi form caten dan orang tua</li> <li>5. Pengawas mengagendakan asesmen Caten dengan psikolog/konselor</li> <li>6. Psikolog klinis memberikan layanan asesmen kepada caten</li> <li>7. Psikolog klinis menyusun laporan asesmen caten</li> <li>8. UPT PPA membuat surat Pengantar ke Pengadilan Agama setelah Hasil Asesmen caten dan orang tua caten dihimpun dan dimintakan tanda tangan Ka. DP3AP2KB Kota Yogyakarta</li> <li>9. UPT PPA Kota Yogyakarta pengiriman hasil Asesmen ke Pengadilan Agama</li> <li>10. Pengawas mencatat dan mendokumentasi Hasil Asesmen</li> </ol> <p>Catatan : Keempat orang tua caten mendapatkan layanan asesmen dari Puspaga. Langkah 4 sd 7 dilakukan oleh Puspaga</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan selesai maksimal 2 minggu dihitung dari form yang sudah terisi semua dengan kelengkapan administrasinya
5.	Biaya/tarif	Tidak ada tarif (gratis)
6.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesmen Psikologis caten</li> <li>2. Hasil asesmen</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ruang konseling yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>• Kursi konseling</li> <li>• Kursi konselor</li> <li>• Meja</li> <li>• Almari dokumen</li> <li>• Rak arsip</li> <li>• Pesawat telepon</li> <li>• Computer dan printer</li> <li>• Telepon</li> <li>• Alat tulis kantor</li> <li>• Ruang ramah anak</li> <li>• toilet</li> <li>• tangga ram</li> </ul> <p>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline Service</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR)</li> <li>• Kursi roda</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPT PPA</li> <li>2. Pengawas kekerasan</li> <li>3. Psikolog klinis</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>



		<p>b) Sms ke 08122780001</p> <p>2. Ruang pelayanan pengaduan di UPT PPA Kota Yogyakarta, Jl. Batikan 20 Yogyakarta</p> <p>3. E-mail : <a href="mailto:ppa@jogjakota.go.id">ppa@jogjakota.go.id</a></p> <p>4. Telepon : (0274) 514419</p> <p>5. Hotline Service SIKAP 08112857799</p> <p>Kotak saran/pengaduan.</p> <p>1. Formulir SKM.</p> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <p>a) Cek administrasi;</p> <p>b) Penjangkauan lapangan;</p> <p>c) Koordinasi internal /eksternal;</p> <p>d) Koordinasi instansi terkait</p> <p>❖ <b>Responsif pengaduan 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</b></p> <p>❖ <b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>
11.	Jumlah pelaksana	4 orang
12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian bebas biaya,</p> <p>b. Prosedur dan pendampingan hukum didukung oleh SDM Advokat yang berkompeten di bidang tugasnya.</p>
13.	Jaminan keamanan produk	Dijamin kerahasiannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <p>a. Setiap klien yang selesai pendampingan akan diberikan formulir SKM untuk diisi.</p> <p>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</p> <p>c. Analisa data dan evaluasi.</p> <p>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</p>
15.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.30 WIB</li> </ul>

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal : 29 Maret 2021

Kepala



*[Signature]*  
EBY MUHAMMAD

BERITA ACARA KESEPAKATAN  
HASIL PEMBAHASAN PENYUSUNAN SPP UPT PPA KOTA YOGYAKARTA  
ANTARA  
PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DENGAN  
PERWAKILAN MASYARAKAT

Pada hari ini Selasa tanggal dua puluh sembilan bulan Maret tahun dua ribu dua puluh dua kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Ir. EDY MUHAMMAD
- NIP : 196309161992031006
- Pangkat Gol : Pembina Utama Muda, IV/c
- Jabatan : Kepala
- SKPD/Unit Kerja : Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Yogyakarta

Selaku **Pihak Kesatu** mewakili Pemerintah Kota Yogyakarta.

2. Nama : WURI ASTUTI
- Jabatan : KETUA POKJA I TP PKK KOTA YOGYAKARTA
- Alamat : KUNCEN WBI 1017 YOGYAKARTA

Selaku **Pihak Kedua** mewakili Masyarakat serta Pihak-pihak yang mengikuti pembahasan SPP UPT PPA Kota Yogyakarta.

Pihak Kesatu dan Pihak Kedua dengan ini bermufakat untuk menyepakati hasil pembahasan SPP UPT PPA Kota Yogyakarta yang dilaksanakan pada tanggal 29 Maret 2022 bertempat di R. Kunthi Lt. 2 Gedung PKK Kota Yogyakarta Jalan Kenari 56 Yogyakarta dengan materi pembahasan SPP meliputi :

1. SPP Layanan Pengaduan Masyarakat
2. SPP Layanan Penjangkauan Korban
3. SPP Layanan Pengelolaan Kasus
4. SPP Layanan Penampungan Sementara
5. SPP Layanan Mediasi
6. SPP Layanan Pendampingan Psikologi
7. SPP Layanan Pendampingan Hukum
8. SPP Layanan Jasa Persidangan
9. SPP Layanan Asesmen Dispensasi Perkawinan Anak

Berita Acara Kesepakatan ini kami buat sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta, 29 Maret 2022



Pihak Kedua



WURI ASTUTI





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN  
PERLINDUNGAN ANAK DAN PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

ꦥꦺꦩꦺꦂꦶꦠꦏꦠꦪꦺꦒꦶꦏꦂꦠ  
ꦢꦶꦤꦱꦧꦺꦩꦺꦝꦠꦫꦸꦥꦤꦺꦩꦸꦥꦸꦤ  
ꦥꦺꦫꦶꦤꦠꦸꦁꦏꦸꦭꦸꦁꦏꦺꦭꦸꦁꦧꦺꦫꦺꦤꦏ

ꦗꦶꦏꦺꦤꦺꦫꦶꦤꦺꦴ. 56 ꦪꦺꦒꦺꦴꦗꦏꦂꦠꦏꦺꦴꦩꦺꦴ. 55165 ꦠꦺꦭꦺꦴ. (0274) 515865, 562682  
ꦠꦺꦩꦶꦭ: dp3ap2kb @jogjakota.go.id  
ꦲꦺꦩꦶꦭ: upik@jogjakota.go.id  
ꦮꦺꦱꦶꦠꦺ: www.jogjakota.go.id

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta Kode Pos: 55165 Telp. (0274) 515865, 562682

EMAIL: dp3ap2kb @jogjakota.go.id

HOTLINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id

WEBSITE: www.jogjakota.go.id

## MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI,

KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN

SESUAI STANDAR PELAYANAN

YANG TELAH DITETAPKAN

DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,

KAMI SIAP MENERIMA SANKSI

SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Yogyakarta, 29 Maret 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

  
IT. ETSY MUHAMMAD  
NIP. 196309161992031006